

# INTERIM PROJECT – Cargopass – optimalizace procesů a posílení řízení

Varianta Interim Projectu: Business

Datum nástupu: 1. 9. 2011

Sídlo firmy: Compass Communication a.s., Holandská 878/2, Brno 639 00

## O společnosti

Historie firmy Compass Communication a.s. spadá do roku 2001, kdy se jako EMAIL CZ a.s. stala průkopníkem emailové komunikace v České republice.

V oblasti informačních technologií a služeb se společnost pohybuje dodnes. Společnost disponuje týmem kvalitních zaměstnanců a externích spolupracovníků, jejichž počet se pohybuje v průměru okolo 10-15 současně pracujících osob.

Jednou z hlavních náplní je v současnosti dodávka vnitropodnikových systémů na míru dle požadavků zákazníka, možnost implementace a kompletace ostatních podnikových systémů společně se zajištěním dodávek potřebného hardwaru či celkového zajištění informačních sítí. Díky kvalitě zpracování našich zakázek vyhrála společnost v posledním roce několik výběrových řízení na dodávku vnitropodnikového systému.

Další činností byl vývoj a dnes neutuchající zájem o zdokonalování systému Cargopass, který díky využití kvalitního firemního know-how dosáhl na post druhé nejrozšířenější databanky pro výrobce, speditéry a výrobní firmy jak v České republice, tak i na Slovensku a jehož webové stránky se v roce 2009 umístily na druhém místě (hned za Českou poštou, jež byla na místě prvním) v soutěži WebTop100.

## O projektu Cargopass

Jedná se o silný projekt tvorby, provozu a údržby internetové aplikace směřované do B2B segmentu.

Projekt běží od roku 2008 se současným počtem cca 5.000 registrovaných zákazníků.

Cargopass je mezinárodní spediční databanka s prvky integračního portálu propojující odvětví autodopravců, speditérů a výrobních společností. Systém je primárně orientován na český a slovenský trh, sekundárně na země EU s tím, že v letošním roce je plánováno posílení pozice na zahraničních trzích.

Očekáváme zvládnutí procesu systému zákaznické podpory a procesu produktu Cargopass Assistant a následné posílení v oblasti řízení a optimalizace procesů zpracování jednotlivých požadavků.

## Náplň práce na projektu

- seznámení se s problematikou oddělení zákaznické podpory, komunikace se zákazníky a zpracovávání jejich požadavků
- analýza stávajícího procesu zpracování požadavků v rámci zákaznického servisu
- sestavení souboru doporučení a změn procesu
- kooperace při integraci CRM informačního systému do nově nastavených procesů
- analýza možností CRM informačního systému v oblasti správy dokumentů (DMS)
- kooperace při uvedení DMS do provozního života

## **Kontaktní informace**

Garant: Ing. Martin Toncar

Kontaktní osoba: Adéla Hoffmannová, tel: 773 185 990, email: [adela.hoffmannova@compass-com.eu](mailto:adela.hoffmannova@compass-com.eu)